


	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSITI KUALA LUMPUR</b> <b>ROYAL COLLEGE OF MEDICINE PERAK</b></p> <p style="text-align: center;"><b>JABATAN SELENGGARAAN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROSES ADUAN</b> <b>(COMPLAIN PROCESS)</b></p>	No. Dokumen	UniKL/RCMP/ AFMD - 009
		No. Semakan	03
		Tarikh	01 Julai 2017
		Halaman	1 of 7

<p>Disediakan oleh :</p>  <p>.....</p> <p><b>HASNI BIN HASSAN</b> Pegawai Teknikal Jabatan Selenggaraan UniKL RCMP.</p> <p>Tarikh : 01 Jun 2017</p>	<p>Diluluskan oleh :</p>  <p>.....</p> <p><b>CHOO YOKE FONG</b> Penjaga Jentera B1 Jabatan Selenggaraan UniKL RCMP.</p> <p style="text-align: right;"><b>CHOO YOKE FONG</b> CHARGE MAN ADMINISTRATION &amp; MAINTENANCE DEPT UNIVERSITI KUALA LUMPUR ROYAL COLLEGE OF MEDICINE PERAK</p> <p>Tarikh : 01 Jun 2017</p>
--	--

### AMENDMENT RECORDS

No.	Tarikh	Catatan	No. Semakan	Diluluskan Oleh
1	09 May 2014	<i>Established</i>	00	HOD
2	21 Julai, 2014	Borang	01	HOD
3	03 Sept, 2014	Sistem Aduan Atas Talian (Helpdesk)	02	HOD
4	01 Julai, 2017	Penukaran No. Dok. & Nama Jabatan	03	HOD

	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSITI KUALA LUMPUR</b> <b>ROYAL COLLEGE OF MEDICINE PERAK</b></p> <p style="text-align: center;"><b>JABATAN SELENGGARAAN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROSES ADUAN</b> <b>(COMPLAIN PROCESS)</b></p>	No. Dokumen	UniKL/RCMP/ AFMD - 009
		No. Semakan	03
		Tarikh	01 Julai 2017
		Halaman	2 of 7

## 1. OBJEKTIF


1.1 Prosedur ini adalah untuk memberi panduan bagi memudahkan segala aduan atau makluman dibuat oleh pelanggan dan pembaikan infrastruktur / bangunan / sistem mekanikal dan elektrik dilakukan oleh Unit Selenggaraan di UniKL RCMP.

## 2 SKOP

2.1 Proses ini hendaklah diguna pakai oleh pelanggan bagi membuat aduan atau makluman serta Unit Selenggaraan bagi melakukan pembaikan dan penyelenggaraan di UniKL RCMP. Ia juga sebagai rujukan bagi pelanggan untuk mengetahui status sebenar proses pembaikan dan penyampaian bagi sesuatu makluman.


## 3 RUJUKAN

3.1 UniKL RCMP Helpdesk Admin

	<b>UNIVERSITI KUALA LUMPUR ROYAL COLLEGE OF MEDICINE PERAK</b>  <b>JABATAN SELENGGARAAN</b>  <b>PROSES ADUAN (COMPLAIN PROCESS)</b>	No. Dokumen	UniKL/RCMP/ AFMD - 009
		No. Semakan	03
		Tarikh	01 Julai 2017
		Halaman	3 of 7

#### 4 DEFINISI

- 4.1 US – Unit Selenggaraan dipertanggungjawabkan untuk memantau, menjaga dan menguruskan operasi bangunan yang merangkumi sistem mekanikal dan elektrik, fasiliti dan juga struktur bangunan serta menyelesaikan masalah atau kerosakan yang dialami.
- 4.2 T1-T4 - *Teknikal 1/2/3/4* bertanggungjawab dalam memeriksa dan membaiki kerosakan (jika boleh) serta 'close ticket' apabila kerja telah selesai.
- 4.3 T5-T6 - Pegawai Teknikal dipertanggungjawabkan untuk menyelia operasi bangunan, pengesahan kerja dan menyediakan laporan dan kertas kerja pembaikan serta '*close ticket*'
- 4.4 UP – Unit Perolehan menguruskan perolehan atau pesanan belian yang dimohon oleh pengguna.
- 4.5 Infrastruktur /bangunan - Merangkumi fasiliti, kemudahan dan sistem mekanikal & elektrik bangunan.
- 4.6 Helpdesk e-citie – Merupakan sistem aduan atau permohonan daripada pengguna melalui atas talian yang memudahkan kedua-dua pihak.

	<b>UNIVERSITI KUALA LUMPUR</b> <b>ROYAL COLLEGE OF MEDICINE PERAK</b>  <b>JABATAN SELENGGARAAN</b>  <b>PROSES ADUAN</b> <b>(COMPLAIN PROCESS)</b>	No. Dokumen	UniKL/RCMP/AFMD - 009
		No. Semakan	03
		Tarikh	01 Julai 2017
		Halaman	4 of 7

## 5 TANGGUNGJAWAB

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Pelanggan / Pengadu	5.1 Bagi aduan atau maklumat fasiliti dan sistem bangunan perlu berurusan dengan US. a. Melayari ' <a href="http://www.rcmp.unikl.edu.my/servicedesk">www.rcmp.unikl.edu.my/servicedesk</a> ' b. 'Open New Ticket' dan isi maklumat yang dikehendaki c. 'Create Ticket' setelah maklumat diisi. d. Tunggu maklumbalas daripada US.
US	5.2 Semua aduan melalui helpdesk, Unit Selenggaraan (US) akan dapat melalui email.
US	5.3 Kemudian 'login'.
US	5.4 'Click' pada 'Open' dan akan keluar senarai-senarai aduan yang baru diterima atau yang belum diselesaikan.
US	5.5 'Click' pada 'Subject' yang diterima dan akan keluar 'Ticket Thread'.
T5	5.6 Kemudian 'Reassign Ticket' kepada staf yang berkaitan.
US	5.7 Setelah pembaikan dilakukan staf yang berkaitan boleh menutup aduan dengan 'Tick' pada 'close on reply' dan 'click' 'Post Reply'.
T5	5.8 Jika pembaikan tidak boleh dilakukan sendiri, mohon pembaikan oleh kontraktor dengan mengisi Borang Pesanan Belian yang disediakan oleh Unit Perolehan.
US	5.9 Tunggu 'Purchase Order' dikeluarkan oleh Unit Perolehan barulah kerja tersebut boleh dijalankan.
US	5.10 Memantau kerja-kerja pembaikan oleh kontraktor dan sediakan laporan kerja siap apabila kerja telah selesai.
US	5.11 Akhir sekali 'close ticket' apabila kerja telah selesai untuk dimaklumkan kepada pengadu.



UNIVERSITI KUALA LUMPUR  
ROYAL COLLEGE OF MEDICINE PERAK

JABATAN SELENGGARAAN

PROSES ADUAN  
(COMPLAIN PROCESS)

No.  
Dokumen

UniKL/RCMP/  
AFMD - 009

No.  
Semakan

03

Tarikh

01 Julai 2017

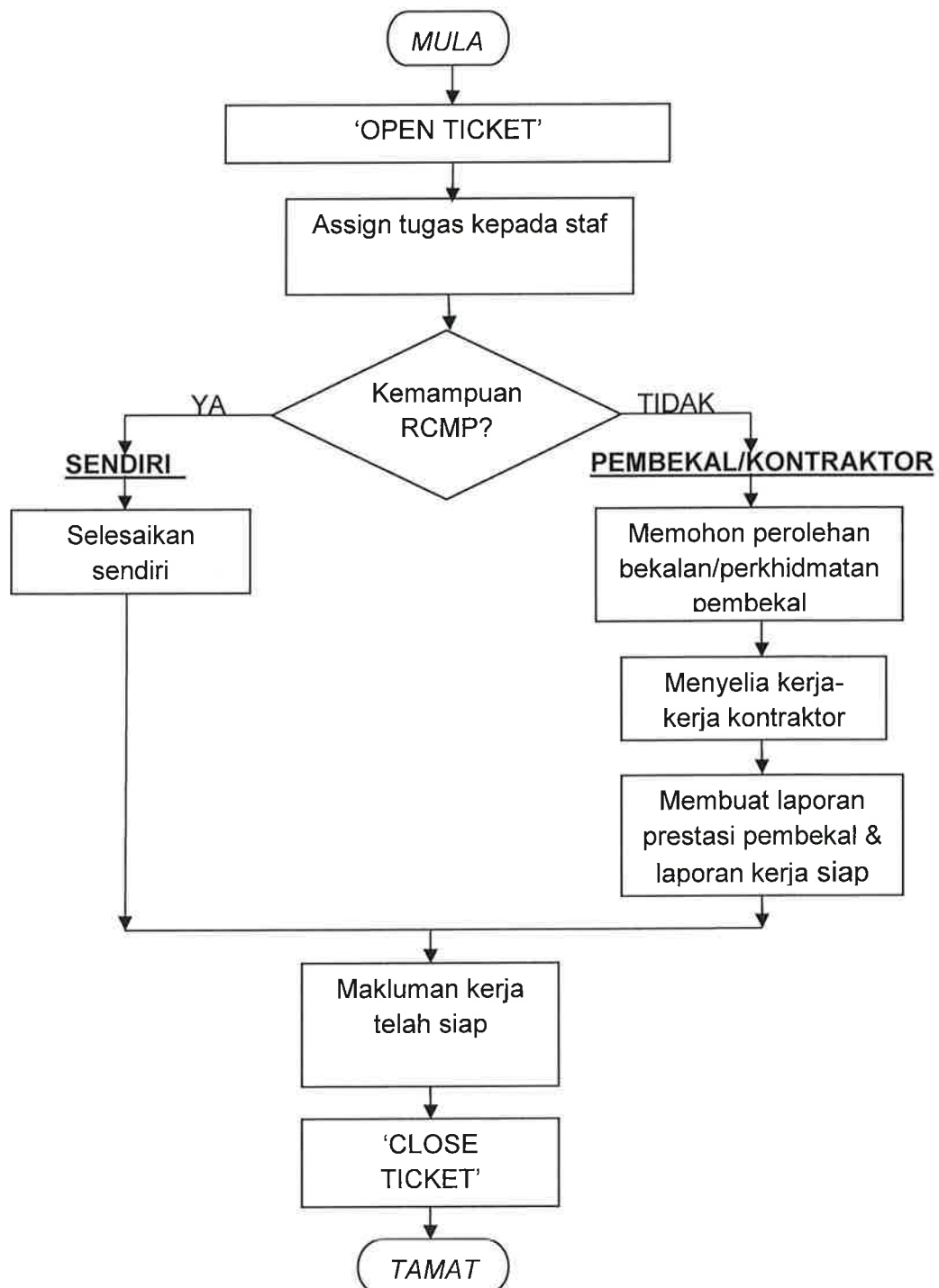
Halaman


5 of 7

## 6 PROSEDUR

6.1 Rujuk Proses Carta Alir di bawah :


### CARTA ALIR PROSES MAKLUMBALAS KEROSAKAN & PEMBAIKAN



	<b>UNIVERSITI KUALA LUMPUR</b> <b>ROYAL COLLEGE OF MEDICINE PERAK</b>  <b>JABATAN SELENGGARAAN</b>  <b>PROSES ADUAN</b> <b>(COMPLAIN PROCESS)</b>	No. Dokumen	UniKL/RCMP/AFMD - 009
		No. Semakan	03
		Tarikh	01 Julai 2017
		Halaman	6 of 7

## 7.0 KETERANGAN

No	Keterangan	Tanggungjawab oleh	Dokumen	Masa
1.	Makluman Kerosakan	Pelanggan	a.) UniKL RCMP Service Desk. ( <a href="http://www.rcmp.unikl.edu.my/servicedesk">www.rcmp.unikl.edu.my/servicedesk</a> )	Semasa
2.	'Reassign Ticket'	Pegawai Teknikal		
3.	Dibaiki oleh :	Unit Selenggaraan		
	3.1 Unit Senggaraan - Selesaikan dan 'Close on Reply'			
	3.2 Pembekal / Kontraktor - Memohon perolehan melalui Pesanan Belian. - Menyelia kerja-kerja kontraktor.	Pegawai Teknikal	a.) Borang Pesanan Belian (Perolehan)	
	- Membuat laporan prestasi pembekal / kontraktor & laporan kerja.	Unit Selenggaraan	a.) Budget of Operation Expenditure (OPEX)	
	3.3 Mengesahkan kerja-kerja siap.	Pegawai Teknikal		
	3.4 Memaklumkan kepada pemaklum mengenai kerja yang sudah siap.			

	<b>UNIVERSITI KUALA LUMPUR</b> <b>ROYAL COLLEGE OF MEDICINE PERAK</b>  <b>JABATAN SELENGGARAAN</b>  <b>PROSES ADUAN</b> <b>(COMPLAIN PROCESS)</b>	No. Dokumen	UniKL/RCMP/AFMD – 009
		No. Semakan	03
		Tarikh	01 Julai 2017
		Halaman	7 of 7

## 8.0 REKOD

No	Perkara	Lokasi/Tanggungjawab	Retention Period
1.	UniKL RCMP Service Desk <a href="http://www.rcmp.unikl.edu.my/servicedesk/scp">www.rcmp.unikl.edu.my/servicedesk/scp</a>	Unit Selenggaraan	